

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Komitmen karyawan merupakan salah satu kunci yang turut menentukan berhasil tidaknya suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Karyawan yang mempunyai komitmen pada organisasi biasanya mereka menunjukkan sikap kerja yang penuh perhatian terhadap tugasnya, mereka sangat memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan tugas-tugas serta sangat loyal terhadap perusahaan. Dalam komitmen terkandung keyakinan, pengikat, yang akan menimbulkan energi untuk melakukan yang terbaik. Secara nyata, komitmen berdampak kepada performansi kerja sumber daya manusia, dan pada akhirnya juga sangat berpengaruh terhadap kinerja suatu perusahaan. Karena itu peran sumber daya manusia, khususnya jajaran manajemen dari ini dasar sampai lini puncak harus mampu berperan sebagai penggerak untuk mewujudkan misi dan tujuan perusahaan. Komitmen karyawan akan memberikan dukungan dalam upaya untuk memaksimalkan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan sebagai upaya peningkatan pencapaian kinerjanya.

Selain itu kepuasan kerja pegawai merupakan faktor yang dianggap penting, karena dapat mempengaruhi jalannya organisasi secara keseluruhan. Kepuasan yang dirasakan pegawai dalam bekerja merupakan suatu petunjuk bahwa pegawai memiliki perasaan senang dalam menjalankan tugas pekerjaan. Kepuasan kerja juga merupakan suatu sikap positif pegawai terhadap

berbagai situasi di tempat pekerjaan. Bagi organisasi, kepuasan kerja pegawai harus mendapat perhatian dan pemenuhan hal ini terutama menjadi tugas pimpinan organisasi. Bagi karyawan, kepuasan kerja merupakan faktor individu dan sarana untuk mencapai produktivitas kerja. Jadi dalam lingkup manajemen sumber daya manusia, faktor kepuasan kerja memberikan manfaat baik bagi organisasi/perusahaan, pegawai, bahkan bagi masyarakat dan hal tersebut membutuhkan suatu bentuk sikap sukarela dari karyawan untuk bekerja di perusahaan yang lebih dikenal dengan istilah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yaitu aturan tidak resmi yang bersifat sukarela dalam mendukung keefektifan organisasi.

Organizational citizenship behavior (OCB) saat ini menjadi subjek yang sangat menarik dalam literatur manajemen karena dapat mempengaruhi efektifitas dan kinerja organisasi (Organ & Paine, 2000; Robbins & Judge, 2008). Menurut Podsakoff *et al.* (2009), tingkat OCB karyawan yang tinggi dalam organisasi akan menurunkan tingkat perputaran dan ketidakhadiran karyawan, serta dapat meningkatkan produktifitas, efisiensi organisasi dan juga kepuasan pelanggan. OCB juga berpengaruh dalam menurunkan biaya produksi dengan semakin efektif dan efisiennya kinerja organisasi. Peranan penting OCB dalam organisasi juga diperkuat oleh Robbins dan Judge (2008) yang mengemukakan bahwa organisasi dengan karyawan yang memiliki tingkat OCB tinggi, akan memiliki kinerja yang lebih efektif dan efisien dari organisasi lain.

PT. CS2 Pola Sehat (Orang Tua Group) Pasuruan adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang industri minuman ringan. Perusahaan ini memproduksi teh yang dikemas didalam gelas cup dan didistribusikan di sejumlah wilayah Provinsi Jawa timur khususnya diseputar kota Pasuruan. Produk yang dihasilkan berupa teh gelas cup dimana harga yang ditawarkan untuk mendapatkan satu gelas teh masih tergolong ekonomis dan juga sangat mempengaruhi tingkat selera konsumsi masyarakat, karena teh sudah menjadi minuman tradisi masyarakat Indonesia. Orang Tua Group (OT) adalah salah satu perusahaan Indonesia yang bergerak di bisnis produk konsumen terutama makanan dan minuman. Beberapa merek perusahaan ini dikenal baik oleh masyarakat seperti Tango, Oops, Kiranti dan banyak lagi. Merek-merek ini memimpin pasar Indonesia dan meraih berbagai penghargaan atas kepuasan konsumen dan merek terbaik melalui lembaga surveyor yang diakui secara nasional maupun internasional.

Permasalahan terkait dengan komitmen karyawan dapat ditunjukkan dengan adanya perpindahan (*turn over intention*) yang dapat dikatakan tinggi, yang menunjukkan tidak adanya komitmen organisasi seorang karyawan. Adapun terkait dengan data perpindahan (*turn over intention*) karyawan pada Tahun 2017 sampai 2018 dapat disajikan pada tabel 1.1

Tabel 1.1
Data Perpindahan (*Turn Over Intention*) Karyawan
Tahun 2017 sampai 2018

No.	Tahun	Karyawan Keluar (Orang)	Karyawan Masuk (Orang)
1	2016	43	38
2	2017	47	40
3	2018	50	46

Sumber: PT. CS2 Pola Sehat (Orang Tua Group) Pasuruan

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui fenomena banyaknya karyawan yang melakukan perpindah karyawan dalam bekerja akan menjadi permasalahan bagi perusahaan dalam upaya pencapaian tujuan yang ditetapkan perusahaan. Selain itu terkait dengan permasalahan kepuasan karyawan dalam bekerja menunjukkan bahwa selama ini menunjukkan adanya penurunan kepuasan dalam bekerja, dimana adanya karyawan yang sering absen dalam bekerja dan adanya karyawan yang meninggalkan pekerjaan tanpa adanya alasan secara jelas mengindikasikan adanya penurunan tingkat kepuasan karyawan dalam bekerja. Data terkait dengan tingkat absensi karyawan secara lengkap disajikan pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2
Tingkat Absensi Karyawan
PT. CS2 Pola Sehat (Orang Tua Group) Pasuruan
Tahun 2018

No	Bulan	Tanpa Keterangan (Orang)	Ijin (Orang)
1.	Januari	12	9
2.	Februari	17	10
3.	Maret	14	11
4.	April	15	12
5.	Mei	19	9
6.	Juni	21	12
7.	Juli	12	14
8.	Agustus	17	11
9.	September	19	13
10.	Oktober	21	13
11.	November	20	12
12.	Desember	19	11
Rata-Rata		17,17	11,42

Sumber : PT. CS2 Pola Sehat (Orang Tua Group) Pasuruan

Dari Tabel 1.2 tingkat absensi karyawan PT. CS2 Pola Sehat (Orang Tua Group) Pasuruan Tahun 2018 dapat diketahui bahwa jumlah karyawan yang tidak masuk kerja atau absen lebih banyak dibandingkan dengan karyawan yang ijin. Apabila dikaitkan dengan *Organizational citizenship behavior* (OCB) maka dapat diketahui bahwa selama ini karyawan kurang memiliki kepedulian kepada karyawan lain ketika terdapat permasalahan dalam pekerjaan, kondisi ini menunjukkan masih rendahnya perilaku karyawan untuk membantu karyawan lain tanpa adanya paksaan. Para karyawan dalam bekerja kurang memiliki partisipasi secara sukarela dalam memaksimalkan pencapaian tujuan perusahaan.

Perilaku karyawan yang belum mencerminkan kondisi yang memberikan dukungan dalam memaksimalkan pencapaian tujuan perusahaan

yaitu masih kurangnya upaya karyawan dalam proses penyelesaian permasalahan dalam pekerjaan. Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka dalam penelitian ini mengambil judul: **"Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan Kontrak PT.CS2 Pola Sehat Pasuruan"**.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang ada, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan kontrak PT.CS2 Pola Sehat Pasuruan?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan kontrak PT.CS2 Pola Sehat Pasuruan?
3. Variabel apakah yang mempunyai pengaruh dominan terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan kontrak PT.CS2 Pola Sehat Pasuruan?

C. Pembatasan Masalah

Untuk memfokuskan permasalahan dan mempertajam ruang lingkup pembahasan, maka diperlukan pembatasan masalah. Penelitian ini dilakukan hanya pada karyawan bagian kontrak pada PT.CS2 Pola Sehat Pasuruan. Adapun teori komitmen organisasi menurut Greenberg & Baron (2008),

kepuasan kerja menurut Rivai (2006) dan *organizational citizenship behavior* menurut Lo dan Ramayah (2009).

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mendeskripsikan komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan kontrak PT.CS2 Pola Sehat Pasuruan.
- b. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan kontrak PT.CS2 Pola Sehat Pasuruan.
- c. Untuk mengetahui variabel yang mempunyai pengaruh dominan terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan kontrak PT.CS2 Pola Sehat Pasuruan.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, antara lain:

- a. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan kontribusi bagi manajemen pada PT.CS2 Pola Sehat Pasuruan dalam meningkatkan *organizational citizenship behavior* pada karyawan.

b. Bagi Peneliti Lain

Sebagai rujukan bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti permasalahan yang sama yaitu terkait dengankomitmen organisasi dan kepuasan kerja serta *organizational citizenship behavior*

